

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Direzione Politiche delle Entrate - Ufficio IMU - Anno 2022

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTI DEL DATO	NOTE
<b>INFORMAZIONI E ASSISTENZA</b>								
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Efficacia e tempestività	Tempo massimo di attesa allo sportello	20 minuti (40 minuti nei 30 giorni antecedenti le scadenze)	N.D.	...			nel 2022 l'assistenza al pubblico è avvenuta principalmente attraverso altri canali
		Tempo di attesa al call center	5 minuti	98,23%	5719/5822		report call center	su 5822 telefonate 103 hanno avuto un'attesa di oltre 5 minuti (nel periodo estivo)
		Tempo di attesa in videochiamata	In tempo reale	100%	478/478*		report agenda appuntamenti	* Il dato è cumulativo rispetto ai 3 servizi - Le videochiamate a volte si sono trasformate in telefonate
		Tempo di risposta per richiesta presentata per posta elettronica	Entro 30 giorni lavorativi	N.D.	N.D.		casella di posta imuonline	In totale sono state fornite risposte a 3696 mail. L'ufficio non ha applicativo che consenta allo stato la rendicontazione dei tempi delle risposte date via email
		Tempo di risposta per richiesta presentata con PEC		30%	40/130	mancanza di personale	auriga e imuonline	su 130 comunicazioni 40 hanno avuto risposta entro 30 giorni
		Tempo di risposta per richiesta presentata per posta ordinaria		100%	40/58		documentazione cartacea	

Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Efficacia e tempestività	Tempo di risposta per richiesta effettuata in videochiamata o telefonicamente all'ufficio	In tempo reale	100%	478/478* (videochiamate)+ 5483/5483 (telefonate)		report agenda appuntamenti + report attività ufficio	* Il dato è cumulativo rispetto ai 3 servizi - Le videochiamate a volte si sono trasformate in telefonate
		Tempo di risposta per richiesta presentata per posta ordinaria o posta elettronica PEC	Entro 30 giorni lavorativi	N.D.	N.D.		casella di posta imuonline	In totale sono state fornite risposte a 3696 mail. L'ufficio non ha applicativo che consenta allo stato la rendicontazione dei tempi delle risposte date via email
		Tempo massimo di attesa allo sportello	20 minuti (40 minuti nei 30 giorni antecedenti le scadenze)	N.D.				nel 2022 l'assistenza al pubblico è avvenuta principalmente attraverso altri canali
Assistenza per il calcolo dell'imposta, per il ravvedimento operoso e per la compilazione della modulistica (F24, dichiarazioni IMU, istanze di rimborso e istanze per aliquota agevolata)	Efficacia e tempestività	Tempo di risposta per richiesta effettuata in videochiamata o telefonicamente all'ufficio IMU	In tempo reale	100%	478/478* (videochiamate)+ 5483/5483 (telefonate)		report agenda appuntamenti + report attività ufficio	* Il dato è cumulativo rispetto ai 3 servizi - Le videochiamate a volte si sono trasformate in telefonate
		Tempo di risposta per richiesta presentata per posta elettronica	Entro 30 giorni lavorativi	N.D.	N.D.		casella di posta imuonline	In totale sono state fornite risposte a 3696 mail. L'ufficio non ha applicativo che consenta allo stato la rendicontazione dei tempi delle risposte date via email
		Tempo di risposta per richiesta presentata via PEC		34%	45/132	mancanza di personale	auriga e imuonline	su 132 comunicazioni 45 hanno avuto risposta entro 30 giorni
		Tempo di risposta per richiesta presentata per posta ordinaria		100%	18/58		documentazione cartacea	
		Tempo massimo di attesa allo sportello	20 minuti (40 minuti nei 30 giorni antecedenti le scadenze)	N.D.				nel 2022 l'assistenza al pubblico è avvenuta principalmente attraverso altri canali

RIMBORSI								
Rimborsi su istanza del contribuente per importi pagati in misura maggiore del dovuto	Efficacia e tempestività	Tempo massimo di conclusione dell'istruttoria ed emissione del provvedimento di diniego o di liquidazione del rimborso, dalla data di presentazione	Entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza	42,69%	712/1668	mancaza personale	DB gestionale Nettuno	su 1668 rimborsi effettuati 712 sono stati evasi nei termini
Riversamenti	Efficacia e tempestività	Tempo massimo di conclusione dell'istruttoria ed emissione del provvedimento di diniego o di liquidazione del riversamento dalla presentazione della richiesta	Entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza	100%	110/110		auriga, documentazione cartacea,	
ISTANZE								
Istanza di interpello	Efficacia e tempestività	Tempo massimo di risposta	Entro 90 giorni dalla presentazione dell'istanza	100%	1/1		auriga	
Istanza di revisione in autotutela del provvedimento di diniego di rimborso o di liquidazione del rimborso	Efficacia e tempestività	Tempo di risposta	Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza	N.D.				nessuna istanza ricevuta
Istanza di compensazione dei versamenti tra contitolari e titolari di diritti reali, tra deceduto ed eredi	Efficacia e tempestività	Tempo di risposta	Entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza	40,74%	11/27	mancaza di personale	auriga	su 27 istanze trattate, 11 sono state evase nei termini

VIOLAZIONI								
Rettifica o annullamento di un avviso di accertamento ed irrogazione delle sanzioni - intimazione ad adempiere	Efficacia e tempestività	Tempo di risposta ad istanza di rettifica o annullamento semplice	Entro 30 giorni	100%	2278/2278		estrazione da DB Nettuno	
		Tempo di risposta ad istanza di rettifica o annullamento nei casi particolarmente complessi	Massimo entro 120 giorni previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 giorni	N.D.				nessuna istanza complessa ricevuta
Istanza di rateazione avvisi di accertamento - intimazione ad adempiere	Efficacia e tempestività	Tempo di risposta ad istanza di rateizzazione	Entro 30 giorni	100%	620/620		estrazione da DB Nettuno	
		Tempo di risposta ad istanza di rateizzazione nei casi particolarmente complessi	Massimo entro 120 giorni previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 giorni	N.D.				nessuna istanza complessa ricevuta
Sgravio totale o parziale di un avviso di accertamento IMU già divenuto esecutivo	Efficacia e tempestività	Tempo di risposta ad istanza di sgravio totale o parziale	Entro 30 giorni	100%	421/421		estrazione da DB Nettuno	
		Tempo di risposta ad istanza di sgravio totale o parziale nei casi particolarmente complessi	Massimo entro 120 giorni previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 giorni	N.D.				nessuna istanza complessa ricevuta
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
1) Implementazione dei canali di comunicazione tra Ufficio e contribuente senza che vi sia per quest'ultimo la necessità di accesso diretto agli Uffici, tramite l'utilizzo della videochiamata e dello sportello telematico che consentirà la digitalizzazione di tutta la modulistica.			Sia l'invio della modulistica tramite lo sportello telematico, sia la videochiamata sono state utilizzate dai contribuenti.					
2) Attivazione dello sportello telematico che consentirà la digitalizzazione di tutta la modulistica IMU			Lo sportello telematico è stato attivato da aprile 2022					